

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	243
Besvarelser fra afdelingens patienter:	151
Afdelingens svarprocent:	62%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).



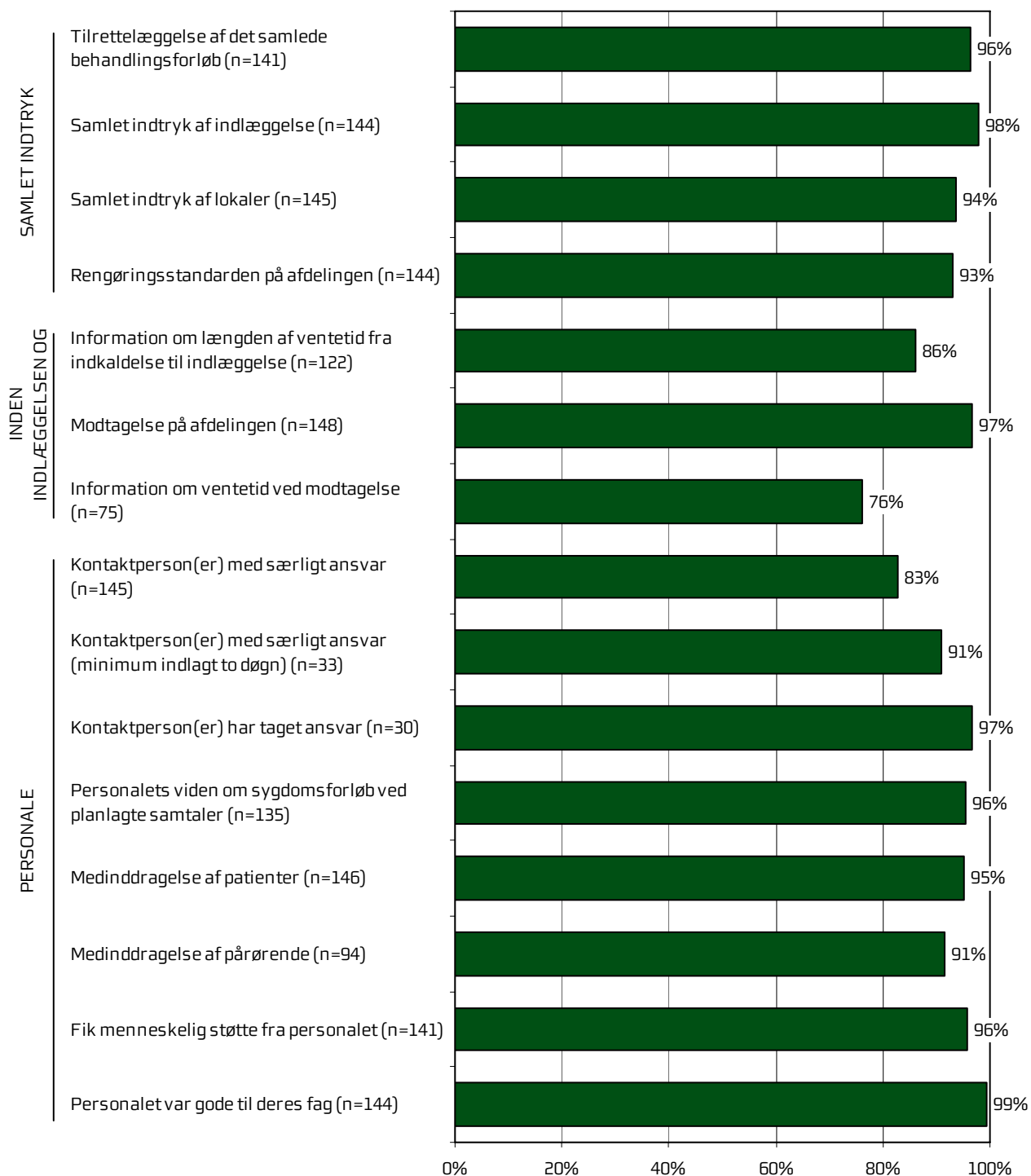


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

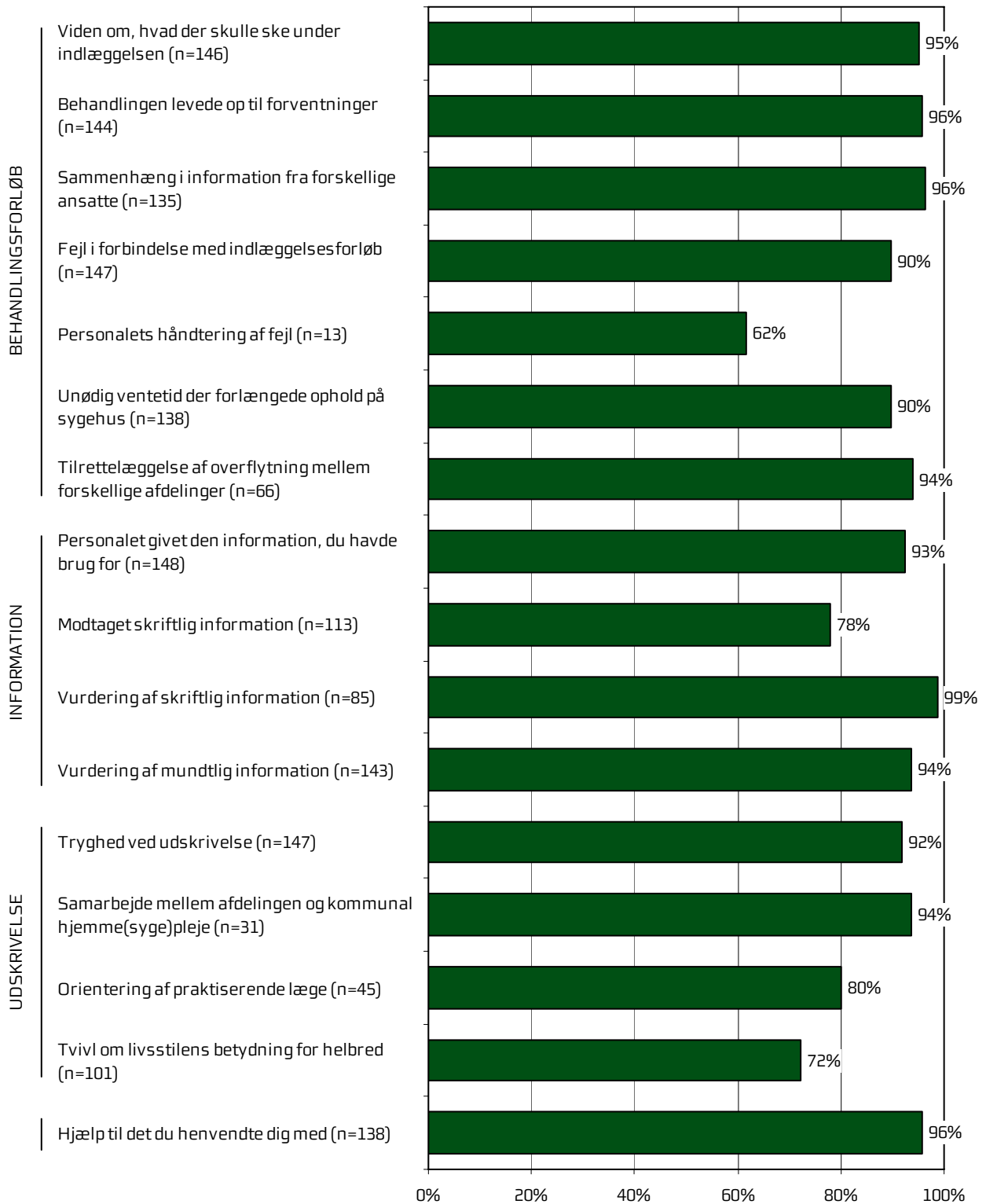
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

2009-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

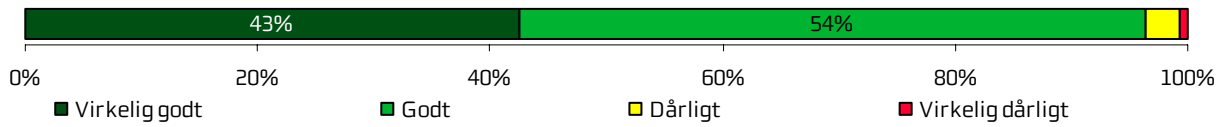
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

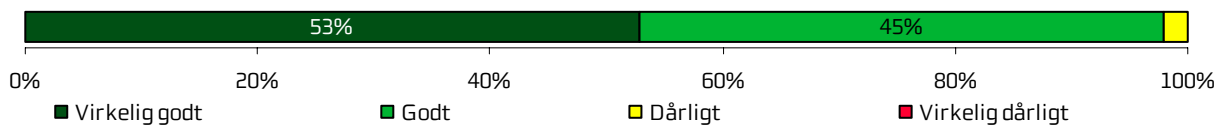
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

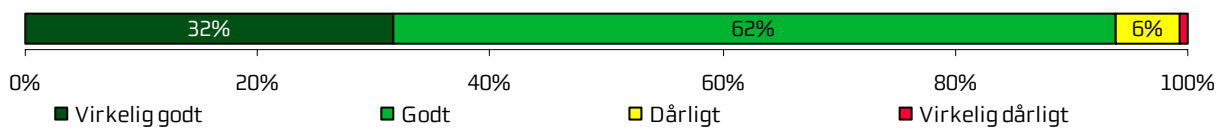
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=141)



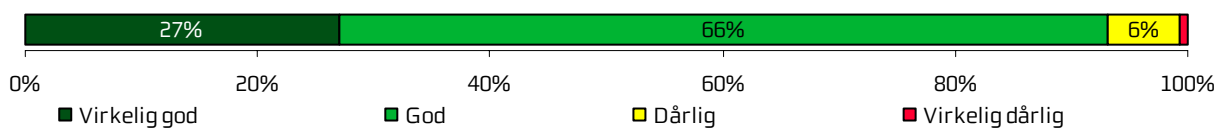
Samlet indtryk af indlæggelse (n=144)



Samlet indtryk af lokaler (n=145)



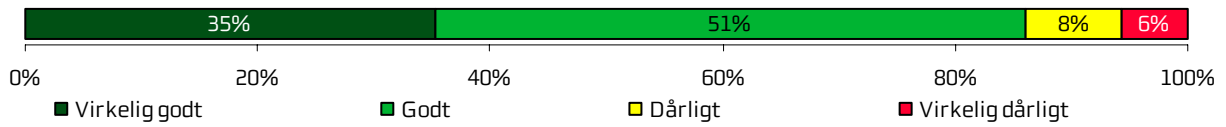
Rengøringsstandard på afdelingen (n=144)



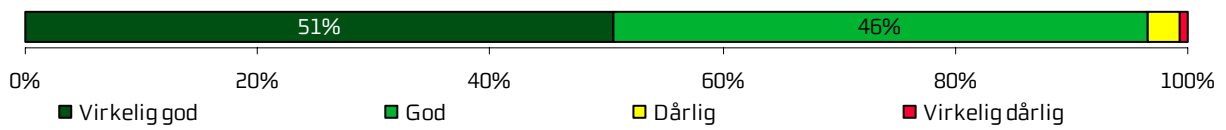
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	94 %	87 % *	99 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	94 %	91 % *	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	77 % *	79 % *	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	97 %	86 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

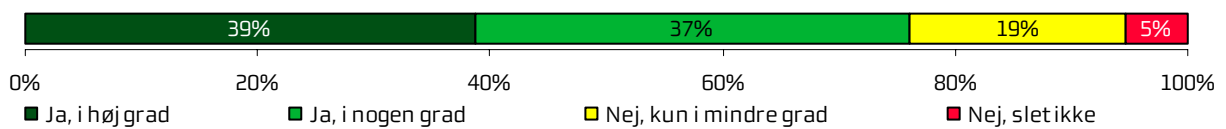
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=122)



Modtagelse på afdelingen (n=148)



Information om ventetid ved modtagelse (n=75)

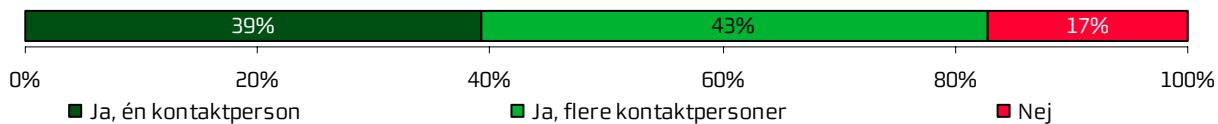




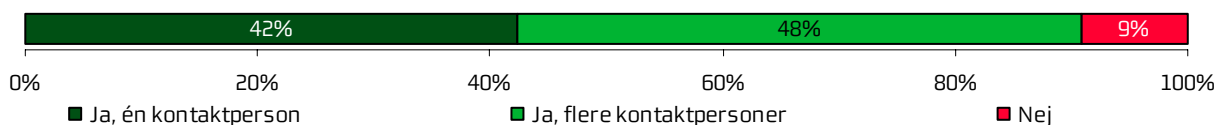
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	91 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	94 %	92 % *	100 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	77 %	66 %	87 %	61 % *	76 % *

## Personale

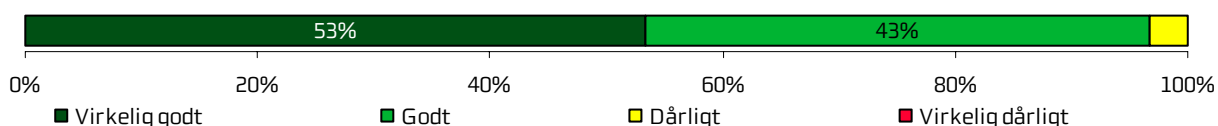
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=145)



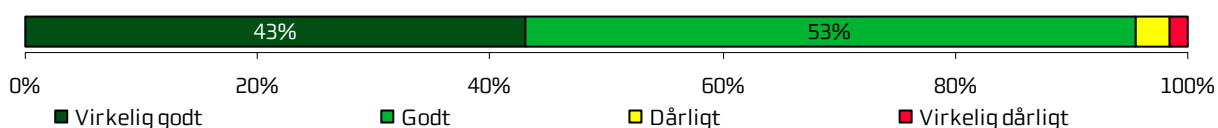
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=33)



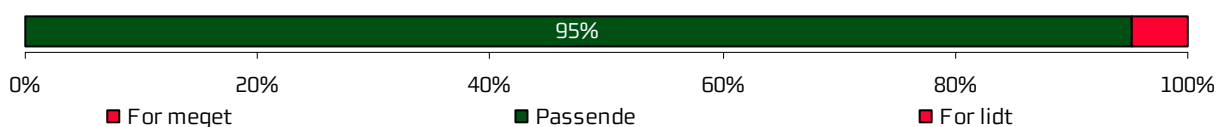
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=30)



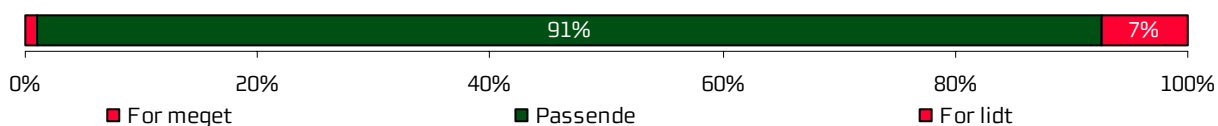
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=135)



Medinddragelse af patienter (n=146)



Medinddragelse af pårørende (n=94)



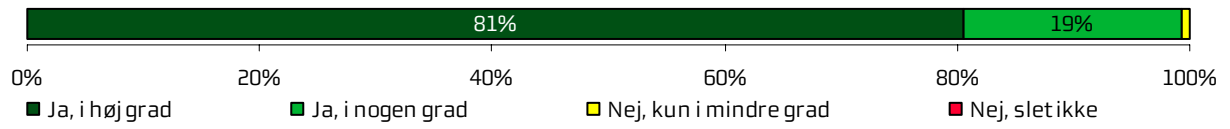
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=141)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	85 %	78 %	95 % *	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	91 %	81 %	-	95 %	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	92 %	88 % *	99 %	86 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	91 %	87 % *	98 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	88 %	81 % *	96 %	83 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	93 %	84 % *	99 % *	89 % *	94 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=144)

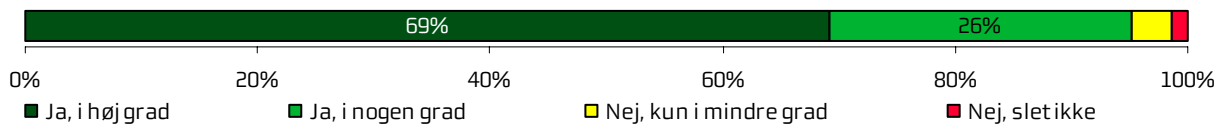


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	93 % *	100 %	95 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

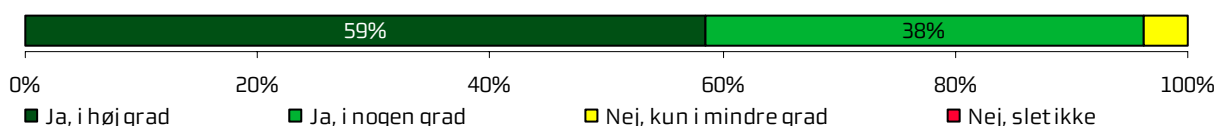
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=146)



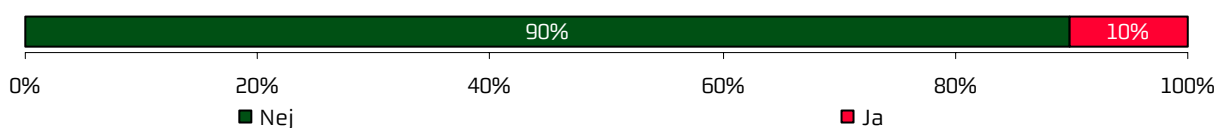
Behandlingen levede op til forventninger (n=144)



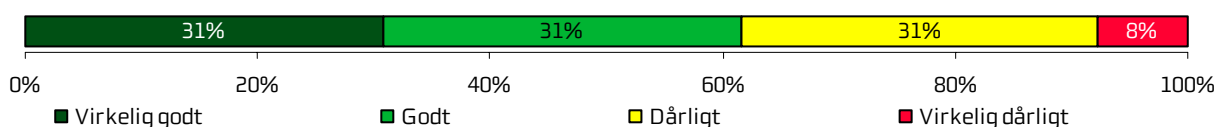
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=135)



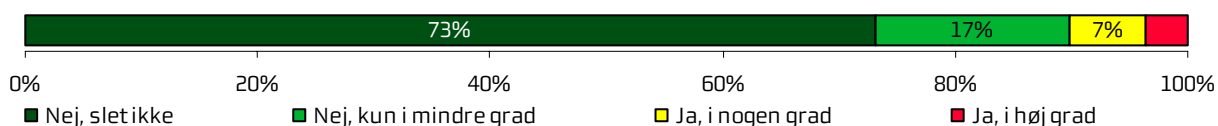
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=147)



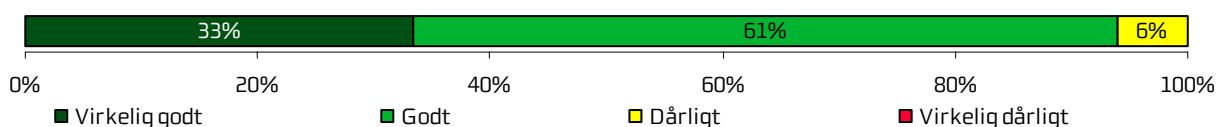
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=138)



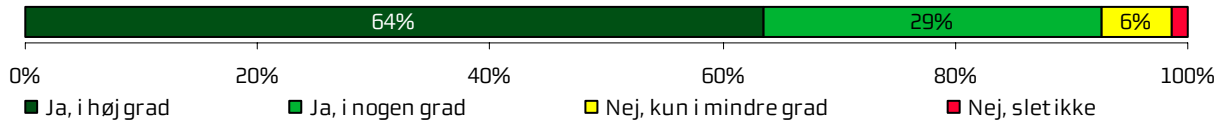
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=66)



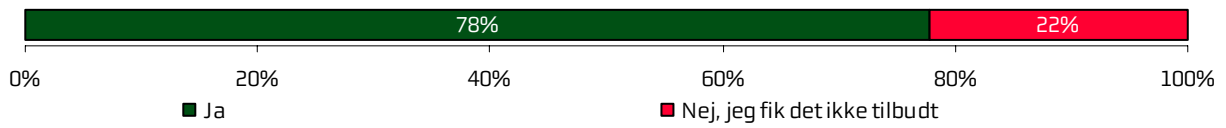
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	96 %	86 % *	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	95 %	92 % *	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	93 %	90 % *	97 %	81 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	90 %	-	93 %	81 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	92 %	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	85 %	83 % *	95 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	88 %	-	99 %	88 %	93 % *

## Information

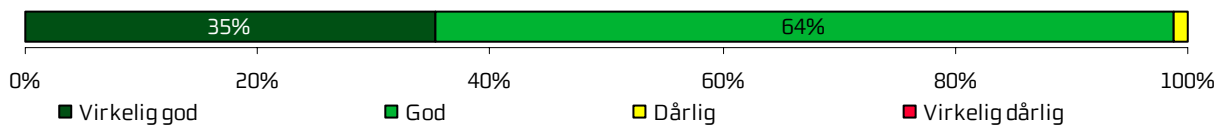
Personalet givet den information, du havde brug for (n=148)



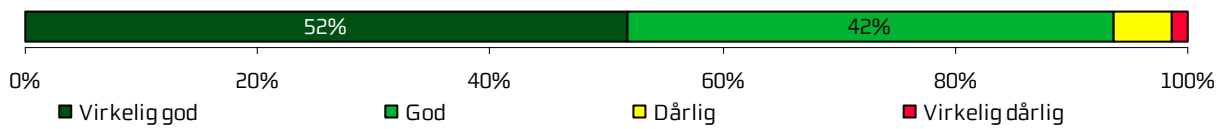
Modtaget skriftlig information (n=113)



Vurdering af skriftlig information (n=85)



Vurdering af mundtlig information (n=143)

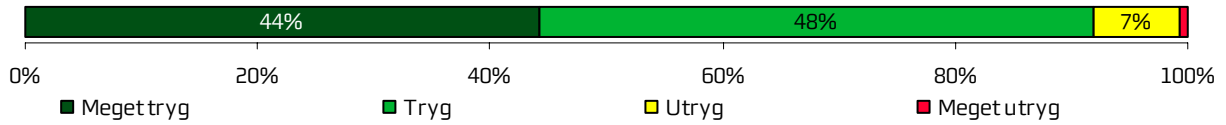




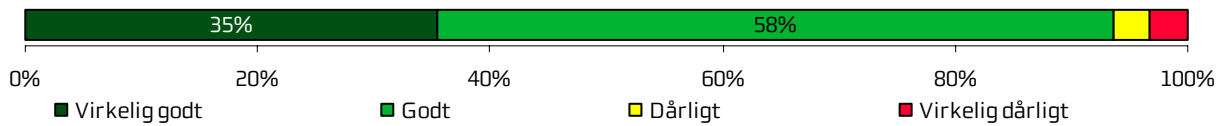
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	100 % *	88 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	68 %	-	88 % *	53 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99 %	95 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	94 %	87 % *	100 % *	89 % *	94 % *

## Udskrivelse

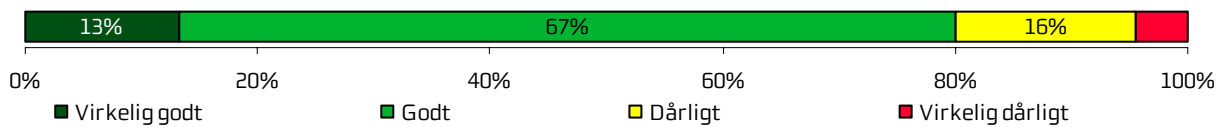
Tryghed ved udskrivelse (n=147)



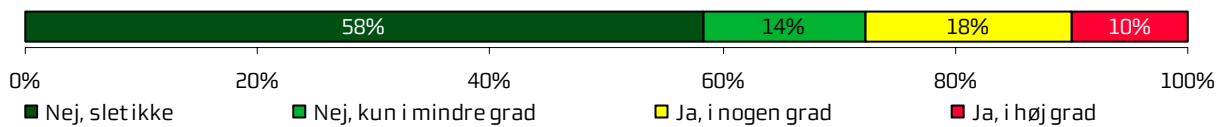
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



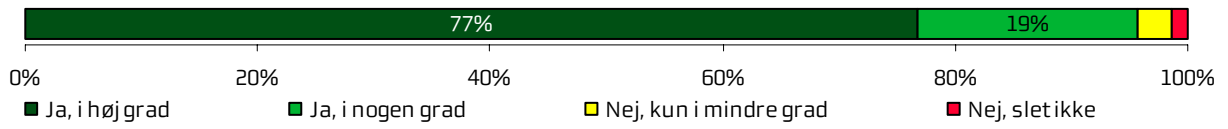
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=101)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	94 %	88 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	88 %	88 %	99 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80 %	72 %	81 %	95 % *	78 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	79 %	79 %	83 %	63 %	71 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=138)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 % *	91 % *	96 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19	
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
<b>23. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 25	Gå til spørgsmål 25
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>27. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>30. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

32. Hvordan vurderer du, at dit <b>samlede</b> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Porto er betalt.  
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 62 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	62%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	56%	54%
Kvinde	44%	46%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	10%	16%
20-39 år	10%	13%
40-59 år	33%	31%
60-79 år	38%	33%
80- år	9%	7%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>1</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Nej</b> ", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>1</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		151		100%
<b>Køn</b>				
Mand		85		56%
Kvinde		66		44%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		15		10%
20-39 år		15		10%
40-59 år		50		33%
60-79 år		57		38%
80- år		14		9%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		130		90%
Pårørende		14		10%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		141		96%
Ikke dansk		6		4%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		26		17%
Planlagt		125		83%
<b>Afsnitsnavn</b>				
H - HOTEL		5		3%
H1		137		91%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		6%

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	54	3	1	141	3
<b>Køn</b>						
Mand	40	55	4	1	80	2
Kvinde	46	52	2	0	61	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	67	0	0	15	0
20-39 år	36	57	7	0	14	0
40-59 år	51	45	4	0	47	1
60-79 år	44	52	2	2	52	2
80- år	23	77	0	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	43	53	3	1	124	3
Pårørende	46	54	0	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	55	3	1	134	3
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	57	0	0	23	2
Planlagt	42	53	3	1	118	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	20	60	20	0	5	0
H1	43	54	2	1	127	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	0

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	45	2	0	144
<b>Køn</b>					
Mand	50	48	2	0	82
Kvinde	56	42	2	0	62
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	53	40	7	0	15
20-39 år	57	43	0	0	14
40-59 år	59	39	2	0	46
60-79 år	50	48	2	0	56
80- år	38	62	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	44	2	0	126
Pårørende	43	50	7	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	47	1	0	137
Ikke dansk	67	17	17	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	62	35	4	0	26
Planlagt	51	47	2	0	118
<b>Afsnitsnavn</b>					
H - HOTEL	-	-	-	-	4
H1	54	44	2	0	131
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	62	6	1	145
<b>Køn</b>					
Mand	34	60	6	0	82
Kvinde	29	65	5	2	63
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	64	0	7	14
20-39 år	14	79	7	0	14
40-59 år	33	65	2	0	48
60-79 år	34	55	11	0	56
80- år	38	62	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	62	5	0	128
Pårørende	15	69	8	8	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	63	6	0	138
Ikke dansk	33	50	0	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	23	69	4	4	26
Planlagt	34	61	6	0	119
<b>Afsnitsnavn</b>					
H - HOTEL	-	-	-	-	4
H1	32	62	6	0	133
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	0	13	8

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	66	6	1	144
<b>Køn</b>					
Mand	25	70	5	0	83
Kvinde	30	61	8	2	61
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	13	73	7	7	15
20-39 år	21	79	0	0	14
40-59 år	43	51	6	0	47
60-79 år	24	69	7	0	55
80- år	8	85	8	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	66	5	0	126
Pårørende	7	64	21	7	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	68	7	0	137
Ikke dansk	50	33	0	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	54	12	4	26
Planlagt	26	69	5	0	118
<b>Afsnitsnavn</b>					
H - HOTEL	-	-	-	-	4
H1	27	66	6	0	131
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	67	11	11	9

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	35	51	8	6	122	1	26
<b>Køn</b>							
Mand	33	51	9	7	67	0	17
Kvinde	38	51	7	4	55	1	9
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	25	75	0	0	8	0	7
20-39 år	18	55	9	18	11	0	4
40-59 år	33	57	7	2	42	0	8
60-79 år	44	35	13	8	48	1	7
80- år	31	69	0	0	13	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	36	49	9	7	107	1	21
Pårørende	44	56	0	0	9	0	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	35	51	8	6	116	1	23
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	26
Planlagt	35	51	8	6	122	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
H - HOTEL	20	20	40	20	5	0	0
H1	36	51	7	5	113	1	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	46	3	1	148
<b>Køn</b>					
Mand	51	47	1	1	83
Kvinde	51	45	5	0	65
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	53	7	0	15
20-39 år	33	60	7	0	15
40-59 år	52	44	4	0	50
60-79 år	56	42	0	2	55
80- år	54	46	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	45	2	1	128
Pårørende	50	43	7	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	46	2	1	139
Ikke dansk	33	50	17	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	42	50	8	0	26
Planlagt	52	45	2	1	122
<b>Afsnitsnavn</b>					
H - HOTEL	0	100	0	0	5
H1	53	45	1	1	134
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	33	22	0	9

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	37	19	5	75	3
<b>Køn</b>						
Mand	32	38	23	6	47	1
Kvinde	50	36	11	4	28	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	60	40	0	5	0
20-39 år	38	25	13	25	8	0
40-59 år	39	43	18	0	28	2
60-79 år	46	27	19	8	26	1
80- år	38	50	13	0	8	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	35	18	6	66	3
Pårørende	20	40	40	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	37	20	6	71	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	33	11	22	9	1
Planlagt	39	38	20	3	66	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	3	0
H1	41	37	19	3	70	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	43	17	145
<b>Køn</b>				
Mand	38	41	21	81
Kvinde	41	47	13	64
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	47	27	27	15
20-39 år	36	50	14	14
40-59 år	41	47	12	49
60-79 år	33	47	20	55
80- år	58	25	17	12
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	39	45	17	127
Pårørende	31	38	31	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	39	42	18	137
Ikke dansk	33	67	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	44	32	24	25
Planlagt	38	46	16	120
<b>Afsnitsnavn</b>				
H - HOTEL	-	-	-	4
H1	38	47	15	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	11	33	9

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	48	9	33
<b>Køn</b>				
Mand	42	53	5	19
Kvinde	43	43	14	14
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	50	42	8	12
60-79 år	18	82	0	11
80- år	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	37	56	7	27
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	40	50	10	30
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	57	43	0	7
Planlagt	38	50	12	26
<b>Afsnitsnavn</b>				
H - HOTEL	-	-	-	0
H1	40	53	7	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	43	3	0	30	0
<b>Køn</b>						
Mand	61	39	0	0	18	0
Kvinde	42	50	8	0	12	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	82	18	0	0	11	0
60-79 år	45	45	9	0	11	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	48	4	0	25	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	48	4	0	27	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	43	0	0	7	0
Planlagt	52	43	4	0	23	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	0	0
H1	54	43	4	0	28	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0



**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	53	3	1	135	11
<b>Køn</b>						
Mand	39	54	5	1	76	7
Kvinde	47	51	0	2	59	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	53	0	0	15	0
20-39 år	31	62	8	0	13	1
40-59 år	42	50	4	4	48	1
60-79 år	47	51	2	0	49	6
80- år	40	60	0	0	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	53	3	2	116	11
Pårørende	36	57	7	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	54	3	2	127	11
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	50	0	0	22	4
Planlagt	42	53	4	2	113	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	4	1
H1	44	52	2	2	122	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	0

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	5	146
<b>Køn</b>				
Mand	0	94	6	81
Kvinde	0	97	3	65
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	93	7	14
20-39 år	0	93	7	14
40-59 år	0	96	4	50
60-79 år	0	95	5	55
80- år	0	100	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	128
Pårørende	0	100	0	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	5	139
Ikke dansk	0	100	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	92	8	25
Planlagt	0	96	4	121
<b>Afsnitsnavn</b>				
H - HOTEL	-	-	-	4
H1	0	95	5	133
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	7	94	54
<b>Køn</b>					
Mand	2	87	11	54	29
Kvinde	0	97	3	40	25
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	100	0	14	1
20-39 år	0	89	11	9	6
40-59 år	0	94	6	31	19
60-79 år	3	90	7	29	26
80- år	0	82	18	11	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	8	75	54
Pårørende	0	93	7	14	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	91	8	87	53
Ikke dansk	0	100	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	100	0	15	11
Planlagt	1	90	9	79	43
<b>Afsnitsnavn</b>					
H - HOTEL	-	-	-	3	2
H1	1	92	7	83	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	8	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	24	4	0	141	8
<b>Køn</b>						
Mand	71	25	4	0	77	6
Kvinde	72	23	5	0	64	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	87	13	0	0	15	0
20-39 år	69	23	8	0	13	2
40-59 år	64	26	10	0	50	0
60-79 år	70	30	0	0	50	6
80- år	92	8	0	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	23	5	0	122	8
Pårørende	64	36	0	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	23	5	0	133	8
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	61	39	0	0	23	3
Planlagt	74	21	5	0	118	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	4	1
H1	73	23	4	0	128	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	19	1	0	144	5
<b>Køn</b>						
Mand	79	20	1	0	80	3
Kvinde	83	17	0	0	64	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	93	7	0	0	15	0
20-39 år	64	36	0	0	14	1
40-59 år	78	20	2	0	50	0
60-79 år	81	19	0	0	52	4
80- år	92	8	0	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	20	1	0	126	4
Pårørende	85	15	0	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	20	1	0	136	5
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	87	13	0	0	23	3
Planlagt	79	20	1	0	121	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	4	1
H1	82	17	1	0	131	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	26	3	1	146	2
<b>Køn</b>						
Mand	70	23	5	1	81	2
Kvinde	68	29	2	2	65	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	27	0	7	15	0
20-39 år	60	33	7	0	15	0
40-59 år	66	32	2	0	50	0
60-79 år	77	17	4	2	53	2
80- år	62	31	8	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	27	3	2	128	1
Pårørende	62	31	8	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	27	4	1	138	2
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	36	4	4	25	1
Planlagt	72	24	3	1	121	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	80	0	20	0	5	0
H1	69	27	3	2	132	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	26	4	0	144	4
<b>Køn</b>						
Mand	70	25	5	0	79	4
Kvinde	69	28	3	0	65	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	87	13	0	0	15	0
20-39 år	73	20	7	0	15	0
40-59 år	65	29	6	0	48	2
60-79 år	72	26	2	0	53	2
80- år	54	38	8	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	26	4	0	126	3
Pårørende	62	31	8	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	26	4	0	136	4
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	75	25	0	0	24	2
Planlagt	68	27	5	0	120	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	80	0	20	0	5	0
H1	69	27	4	0	130	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	38	4	0	135	13
<b>Køn</b>						
Mand	57	39	4	0	76	7
Kvinde	61	36	3	0	59	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	73	13	13	0	15	0
20-39 år	79	21	0	0	14	1
40-59 år	46	48	6	0	48	2
60-79 år	65	35	0	0	46	9
80- år	42	58	0	0	12	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	38	3	0	117	12
Pårørende	62	31	8	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	39	3	0	127	13
Ikke dansk	67	17	17	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	61	35	4	0	23	3
Planlagt	58	38	4	0	112	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	3	2
H1	58	39	3	0	123	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	22	11	0	9	0



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	147
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	83
Kvinde	92	8	64
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	80	20	15
20-39 år	100	0	15
40-59 år	90	10	50
60-79 år	89	11	54
80- år	92	8	13
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	128
Pårørende	93	7	14
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	139
Ikke dansk	83	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	100	0	25
Planlagt	88	12	122
<b>Afsnitsnavn</b>			
H - HOTEL	100	0	5
H1	89	11	133
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	31	31	8	13	1
<b>Køn</b>						
Mand	22	44	22	11	9	0
Kvinde	-	-	-	-	4	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	40	20	40	0	5	0
60-79 år	33	50	0	17	6	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	36	27	9	11	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	33	33	8	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	0	0
Planlagt	31	31	31	8	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	0	0
H1	31	31	31	8	13	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	17	7	4	138	8
<b>Køn</b>						
Mand	67	17	12	4	76	6
Kvinde	81	16	0	3	62	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	21	7	0	14	1
20-39 år	80	13	7	0	15	0
40-59 år	70	19	9	2	47	2
60-79 år	73	14	6	8	51	4
80- år	82	18	0	0	11	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	17	7	4	119	8
Pårørende	79	14	7	0	14	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	16	7	4	130	8
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	17	0	13	24	2
Planlagt	74	17	8	2	114	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	4	0
H1	74	16	6	4	125	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	22	11	0	9	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	33	61	6	0	66	6	74
<b>Køn</b>							
Mand	30	60	9	0	43	2	38
Kvinde	39	61	0	0	23	4	36
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	40	60	0	0	10	1	4
20-39 år	17	67	17	0	6	0	9
40-59 år	35	57	9	0	23	4	23
60-79 år	41	59	0	0	22	1	31
80- år	0	80	20	0	5	0	7
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	61	6	0	54	6	67
Pårørende	33	56	11	0	9	0	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	61	7	0	61	6	71
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	45	45	9	0	11	1	14
Planlagt	31	64	5	0	55	5	60
<b>Afsnitsnavn</b>							
H - HOTEL	-	-	-	-	4	0	1
H1	36	59	5	0	56	6	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0	3

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	29	6	1	148
<b>Køn</b>					
Mand	61	30	6	2	83
Kvinde	66	28	6	0	65
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	60	27	13	0	15
20-39 år	67	20	13	0	15
40-59 år	62	34	4	0	50
60-79 år	65	25	5	4	55
80- år	62	38	0	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	64	27	7	2	129
Pårørende	50	50	0	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	63	29	6	1	140
Ikke dansk	83	17	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	65	27	4	4	26
Planlagt	63	30	7	1	122
<b>Afsnitsnavn</b>					
H - HOTEL	40	20	40	0	5
H1	65	28	5	1	134
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	8	6	22	113	31
<b>Køn</b>						
Mand	63	6	8	23	62	18
Kvinde	65	10	4	22	51	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	20	0	30	10	5
20-39 år	58	25	0	17	12	3
40-59 år	64	7	10	19	42	6
60-79 år	68	3	8	23	40	14
80- år	67	0	0	33	9	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	9	6	19	97	28
Pårørende	45	0	0	55	11	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	7	6	22	106	30
Ikke dansk	20	40	20	20	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	29	0	43	14	12
Planlagt	69	5	7	19	99	19
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	40	20	20	20	5	0
H1	67	7	6	21	102	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	17	0	50	6	3

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	64	1	0	85	0
<b>Køn</b>						
Mand	37	63	0	0	46	0
Kvinde	33	64	3	0	39	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	67	0	0	6	0
20-39 år	33	56	11	0	9	0
40-59 år	24	76	0	0	34	0
60-79 år	52	48	0	0	31	0
80- år	20	80	0	0	5	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	62	1	0	76	0
Pårørende	20	80	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	64	1	0	80	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	67	0	0	6	0
Planlagt	35	63	1	0	79	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	4	0
H1	38	62	0	0	79	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	42	5	1	143
<b>Køn</b>					
Mand	49	43	5	2	81
Kvinde	55	40	5	0	62
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	47	53	0	0	15
20-39 år	69	23	8	0	13
40-59 år	49	41	8	2	49
60-79 år	56	39	4	2	54
80- år	33	67	0	0	12
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	39	6	2	124
Pårørende	43	57	0	0	14
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	41	5	1	135
Ikke dansk	67	33	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	54	42	4	0	24
Planlagt	51	42	5	2	119
<b>Afsnitsnavn</b>					
H - HOTEL	20	60	20	0	5
H1	52	42	5	2	130
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8



**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	48	7	1	147
<b>Køn</b>					
Mand	48	46	6	0	82
Kvinde	40	49	9	2	65
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	53	13	0	15
20-39 år	47	47	7	0	15
40-59 år	48	44	6	2	50
60-79 år	46	46	7	0	54
80- år	31	62	8	0	13
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	47	7	1	129
Pårørende	46	46	8	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	49	7	1	139
Ikke dansk	67	17	17	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	48	52	0	0	25
Planlagt	43	47	9	1	122
<b>Afsnitsnavn</b>					
H - HOTEL	20	60	20	0	5
H1	45	47	7	1	133
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	35	58	3	3	31	9	104
<b>Køn</b>							
Mand	50	44	6	0	18	7	57
Kvinde	15	77	0	8	13	2	47
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	4	1	10
20-39 år	-	-	-	-	3	0	12
40-59 år	22	67	11	0	9	3	36
60-79 år	40	60	0	0	10	3	41
80- år	20	60	0	20	5	2	5
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	63	4	0	24	8	94
Pårørende	60	40	0	0	5	1	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	34	59	3	3	29	9	98
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	50	50	0	0	6	1	18
Planlagt	32	60	4	4	25	8	86
<b>Afsnitsnavn</b>							
H - HOTEL	-	-	-	-	1	0	4
H1	34	59	3	3	29	9	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	8

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	67	16	4	45	101
<b>Køn</b>						
Mand	16	60	20	4	25	58
Kvinde	10	75	10	5	20	43
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	60	0	20	5	10
20-39 år	-	-	-	-	3	12
40-59 år	20	67	13	0	15	35
60-79 år	11	67	22	0	18	37
80- år	-	-	-	-	4	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	69	15	3	39	88
Pårørende	-	-	-	-	4	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	67	17	2	42	96
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	56	11	11	9	17
Planlagt	11	69	17	3	36	84
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	1	4
H1	12	69	17	2	42	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	7

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	14	18	10	101	45
<b>Køn</b>						
Mand	59	12	19	10	58	24
Kvinde	58	16	16	9	43	21
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	37	13	25	25	8	7
20-39 år	60	20	20	0	10	5
40-59 år	57	19	16	8	37	12
60-79 år	58	8	19	14	36	18
80- år	80	10	10	0	10	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	15	18	9	89	38
Pårørende	43	14	29	14	7	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	14	19	9	96	42
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	13	31	6	16	9
Planlagt	60	14	15	11	85	36
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	-	-	-	-	3	2
H1	59	14	17	11	95	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	6

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	19	3	1	138	8
<b>Køn</b>						
Mand	75	20	3	3	76	6
Kvinde	79	18	3	0	62	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	73	27	0	0	15	0
20-39 år	79	14	7	0	14	1
40-59 år	83	13	4	0	46	3
60-79 år	70	26	0	4	50	4
80- år	85	8	8	0	13	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	18	2	2	122	7
Pårørende	75	25	0	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	77	18	3	2	131	8
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	68	32	0	0	22	3
Planlagt	78	16	3	2	116	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
H - HOTEL	80	0	20	0	5	0
H1	77	19	2	2	124	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H - HOTEL	Samlet indtryk
1	Informationen har nærmest været ikke-eksisterende. Det virker som en afdeling i kaos. Læge NN foretog ikke selv forundersøgelsen. Så ham i 10 sekunder, inden jeg blev bedøvet, og har ikke set ham siden!	Intet svar
3	Blev [] vaccineret for ud for [] operation [i foråret 2010] og skulle så være klar til [] operation. Blev [] opereret [i sensommeren 2011]. En ventetid på halvandet år :-). Men vist nok noget med, at børn kommer i første række. Det har jeg også forståelse for.	Godt
ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
2	Jeg havde en særdeles positiv oplevelse, da jeg første gang mødte NN. Han virkede dygtig, velvidende og pædagogisk.	Virkelig godt
3	Havde en meget positiv oplevelse af forundersøgelsen. Lægen glemte dog at ringe med svaret på mine prøver (som aftalt). Og da jeg selv kontaktede afdelingen, fik jeg ikke noget pænt svar/meget hjælp af sekretær NN.	Virkelig godt
5	Jeg oplevede, at der var en tydelig og åben kommunikation om, hvad der fremadrettet skulle ske, og hvordan jeg skulle/kunne forholde mig indtil indlæggelsen.	Virkelig godt
6	Måtte selv rykke mange gange.	Godt
7	Ventetiden var to timer.	Intet svar
12	Allerede ved forundersøgelsen følte jeg mig vældig godt behandlet og helt tryk.	Virkelig godt
19	Super.	Godt
20	Lang ventetid fra henvisning fra speciallæge til hospitalet og til operationen fandt sted [halvt år].	Virkelig godt
22	Var til en meget grundig forundersøgelse. Fik indtrykket af, at den skulle gøre selve indlæggelsen lettere.	Godt
24	Det gik galt med information vedr. udsættelse af operation.	Virkelig godt
25	Er blevet glemt flere gange, samt ingen information om operationen osv.	Virkelig godt
33	Et brist i systemet, som ikke bør ske. Resultatet og billeder fra MR-scanningen på tidligere sygehus, der blev foretaget [nogle år] før operationen, var først nået frem til Aarhus [efter flere] aftalte møder.	Virkelig godt
35	Ingen ventetid. Jeg kom med Falck.	Godt
36	Der var meget travlt på afdelingen. Jeg blev bedt om at sætte mig og vente.	Godt
37	Rigtig godt. Fra jeg havde været ved egen læge, ved læge NN, via første sygehus, og til jeg var på andet sygehus, gik der kun en uge.	Virkelig godt
40	10 måneders ventetid fra forundersøgelse til operation er for langt.	Virkelig godt
44	Vi var åbenbart glemt. Vi rykkede selv mange gange. Den aftale, vi lavede, blev glemt til næste gang, jeg ringede.	Godt
45	Jeg fik en tid samme dag, 14 dage efter, vi var til forsamtale.	Virkelig godt



	46 Det skete så hurtigt.	Virkelig godt
	47 Det er svært, når man er indkaldt. Bliver sygemeldt på arbejde, og det hele bliver aflyst. Det prøvede jeg et par gange. Det er også dyrt for arbejdsgiveren, når der er sat vikar på min plads.	Godt
	51 Det er det dårligste jeg har været udsat for. Det virkede som om, der ingen planlægning var, men kun skrankepaveri fra NN. Jeg ringede og ringede [] for at få en tid for indkaldelse til forundersøgelsen men fik hele tiden den besked at hun ikke var begyndt at planlægge det, men hun ville se, om hun kunne nå det inden hun gik på ferie om [nogle] uger. []Jeg fik aldrig nogen indkaldelse fra NN, og pist var hun på ferie. [I sommers] talte jeg så med en anden NN. Her lød det som om, der var styr på tingene. Hun fandt min journal i bunden af en stor bunke og beroligede mig med ,at nu ville jeg få en indkaldelse i løbet af ugen, hun skulle også på ferie. Det fik jeg bare ikke. Jeg ringede og ringede for svar inden hendes ferie. [En uge senere] talte jeg så med NN for sidste gang. Du får besked inden fredag. Det fik jeg så. Hallo er det GODT NOK/værdigt? I Aarhus? På andet sygehus får man besked og dato to-tre dage efter lægens henvisning. SÅDAN. Første forundersøgelse var i øvrigt en parodi, og spild af min og hendes tid med en læge, der sagde, hun intet vidste om [min operation], men kiggede mig i ørerne, og blev rettet af sygeplejerske hele tiden.	Dårligt
	53 Længere ventetid, end der blev fortalt, og jeg fik endda en afbudsoperation.	Godt
	56 Fire måneders ventetid er for længe.	Virkelig godt
	58 Alle var søde. Det var lidt et chok, at mine [] tænder var blevet løse. Men de tog fuldt ansvar og kom med suppe og yoghurt.	Virkelig godt
	59 Forløbet inden indlæggelsen var godt. Jeg havde fået en god og grundig forklaring på, hvad der skulle gøres, og en meget god forklaring om øret af en behagelig ung læge.	Godt
	60 Kom fra skadestuen. Overført til afdelingen efter operation.	Virkelig godt
	61 Der var fin information, men jeg var naturligvis træt af, at min operationstid blev flyttet nogle gange.	Virkelig godt
	62 Det var fint.	Godt
	65 Der blev ringet [et par] gange, hvor vi ikke forstod beskeden, hvilket medførte forsinket ventetid til operation. Da jeg [hører dårligt], kunne jeg have ønsket mig at få alle aftaler på mail for at undgå misforståelser. Endvidere mangel på planlægning før operationen, da vi har kørt til Aarhus blot for at tale med læge NN ([omtrent en halv time]).	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1 Overflytning fra et andet sygehus.	Dårligt
	3 Blev videresendt fra egen læge, men ventetiden på at komme ind var lang. Fra jeg fik at vide, at jeg skulle sætte mig, til jeg blev kaldt ind, gik der over en time.	Godt

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H1	Modtagelsen
5	Jeg oplevede en imødekommenhed og åbenhed. Følelsen af, at jeg var ventet.	Virkelig god
12	Også ved modtagelsen følte jeg mig vældig godt tilpas og velkommen.	Virkelig god
13	Der var ikke nogen, der fortalte, hvor er opholdsstuen?, hvornår spiser man?, hvornår kan man tale med læger? osv.	Dårlig
15	Der blev taget blodtryk, kort tid efter jeg var ankommet. Det var helt vildt højt. Kvinden ved siden af mig havde samme høje tryk. Jeg bad, om de lidt senere ville måle det igen, da jeg normalt har et tryk lidt til den lave side. De tog det igen, og det var normalt. Havde de glemt at nulstille?	Intet svar
19	Imødekommende og professionel.	God
22	Blev modtaget meget venligt, men skulle igennem flere forundersøgelser, igen! Som om den viden fra før indlæggelsen ikke blev anvendt.	God
27	Der var lang tid mellem processerne.	God
32	Der var ingen ledig seng, og jeg tilbragte tre timer på en sofa på gangen.	Dårlig
38	Personalet er imødekommende og venligt.	Virkelig god
39	Første gang var dårlig. Anden gang var virkelig god.	Intet svar
45	Kom på afdelingen dagen før [ved middagstid], hvor jeg talte med lægen og læge NN. Fik taget blodprøver og derefter indlogeret på patienthotellet. Skulle møde på afdelingen [tidligt om morgenen] og gik på operationsstuen [en time senere].	Virkelig god
46	Meningen var, at jeg skulle overnatte på patienthotellet, men fik efter megen snak lov til at blive på afdelingen, da jeg har meget dårlige ben. Jeg fatter heller ikke, hvorfor det er besparende at skulle ÉN nat på hotellet, når der er plads på afdelingen. Det er da skørt.	God
47	Manglede måske lige briefing om arbejdsgangen omkring spisetiderne, hvornår og hvordan.	God
49	Jeg mødte ind tidligt om morgenen og fik anvist en seng. Personalet havde travlt.	God
51	Elendig! Jeg skulle sætte mig på gangen til, der kom en sygeplejerske. Her sad jeg så til, hun kom med en nederdel, sokker og undertrøje, som jeg blev bedt om at skifte til ude på toiletet. Her måtte jeg så lægge mit pæne rene tøj på et tisset gulv! For først herefter (efter anmodning) fik jeg en plasticpose til mit tøj og sko, som de så ville tage ind på kontoret til jeg kom tilbage efter operationen. Herefter skulle jeg sidde på gangen i yndig nederdel til alle forbipasserendes store morskab, ind til jeg blev afhentet af en portør, for herefter i nederdel at gå til operationsstuen.	Virkelig dårlig
59	Modtagelsen var god, min kontaktsygeplejerske virkede sød. Det er først længere henne i forløbet, at hun ændrede adfærd.	God
60	Blev godt orienteret af personalet omkring forløbet.	Virkelig god
62	De var rigtig søde.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Personalet var ikke klar over, at der skulle gives medicin, før vi selv rykkede for det.	Dårlig
3	Fik kun besked på, at jeg skulle sætte mig og vente. Ikke noget med en tidshorisont, jeg kunne forholde mig til.	Dårlig

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H1	Fejlhåndtering
9	Ved første indlæggelse blev prøverne væk, så det var anden indlæggelse for de samme prøver.	Virkelig godt
13	Jeg oplevede, at personalet ikke havde den fornødne tid, når man var rigtig bange.	Intet svar
14	Oplysning om kræft [var] på det ene sygehus negativ og positiv på det andet sygehus.	Virkelig godt
16	Lægen var i tvivl om, hvilken side han skulle finde lymferne i.	Godt
29	Patienten skulle have blodfortyndende medicin sprøjtet i maven på undersøgelsesdagen og to dage inden operation, men selv om at pårørende gentagende gange sagde det til sygeplejersken, og at læge NN og lægen havde påtalt, at vi skulle huske at sige det til sygeplejersken, ville sygeplejersken ikke høre efter og heller ikke ringe til læge NN/lægen, da det ikke stod i journalen. Men på operationsdagen fandt læge NN/lægen ud af det og ringede på afdelingen og påtalte fejlen. Synes, at sygeplejerskerne lytter for lidt til patient/pårørende. Det har vi desværre oplevet nogle gange.	Dårligt
45	Småting: Nogle af sygeplejerskerne mente, jeg skulle have den sondemad, som var pakket, selv om det gav meget tynd mave. Det blev ændret, da der kom nogle af de mere erfarne som gav mig aspargessuppe og kartoffelmos, samt andre ting, som gav næring.	Virkelig godt
48	[Mere end én gang] blev jeg sendt hjem, fordi udstyr til operationen ikke virkede og dermed [flere] måneders yderligere ventetid.	Godt
50	På selve operationsdagen blev jeg hentet til en ny ultralydsscanning, da den læge, som skulle operere mig, havde fået at vide af andre læger, at min knude sad [i et problematisk område], og hun derfor ikke turde foretage operationen. Så jeg fik at vide, at det ikke ville blive til noget den dag. Jeg var derfor indstillet på at tage hjem med uforurettet sag, men blev dog stoppet, da man havde fået fat i en læge, som kunne og turde foretage indgrebet. Alt det hurlumhej gjorde mig lidt utryk, men det gik heldigvis, som det skulle.	Godt
51	Jeg blev glemt af personalet, fra portøren afleverede mig på stuen [om formiddagen] og frem til [om eftermiddagen], hvor der endelig kom en fra personalet. "Gud, ligger du her med ilt! Det tager vi lige af". Pist, så var hun væk, og jeg måtte bede en pårørende til patienten ved siden af mig tage sengehesten ned, så jeg kunne rette på min pude. [Apparat], [lang tid], før de fik en til at virke, uprofessionelt. [] Opererende læge kom ikke for at fortælle mig om operationen var gået godt, og da der endeligt kom en læge [om aftenen], vidste hun intet om operationens forløb. Der var ingen journal. Hun lovede mig herefter efter min forespørgsel, at jeg ville få besked senest dagen efter. DET FIK JEG BARE IKKE.	Virkelig dårligt
53	Der er en lille fejl og en stor. Dagen efter jeg blev opereret, fik jeg at vide, at jeg skulle vejes for at se, om jeg havde tabt mig efter operationen, men førvægten var over et halvt år gammel, så det kunne ikke sammenlignes. Jeg er meget utilfreds over min læge, fordi jeg blev aldrig informeret om, at jeg skulle have sting [], og er heller ikke blevet informeret om, hvornår de skal tages ud!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
58	Kun at mine tænder [] var blevet slået løse. Det tog to uger, før de sad fast, men alle var søde og tog ansvar.	Virkelig godt
59	Blev kørt til behandling af en portør. Da jeg kom ned på afdelingen, hvor behandlingen skulle foregå, viste det sig, at jeg skulle vente, og jeg blev kørt tilbage på stuen. Jeg blev hentet et par minutter efter, jeg var kommet tilbage på stuen, så skulle jeg køres ned til behandling alligevel. Sygeplejersken kørte mig ned til behandlingen. Sygeplejersken virkede irriteret og sur. Hun kørte flere gange ind i døren og væggen på vej ud fra stuen, men det er også en stor seng at køre med, og hun var ikke så stor.	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	
4	Mit [barn] skulle opereres. Først da vi kom ned på operationsstuen, fik vi at vide, at operatio-	Intet svar

## Bilag 5

nen var aflyst. Lægen undskyldte sig med, at han først havde fået besked om aflysningen dagen før. En information vi også gerne ville have haft, så vores [barn] kunne have været skånet for den oplevelse.

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - H - HOTEL	Samlet indtryk
1	Man skal ikke vente [flere] timer fra en simpel klinisk fotosession til forundersøgelsen.	Intet svar
ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
11	En akutpatient, der var yderst dårlig med stort plejebehov, blev lagt i anden seng på min stue. Det lugtede og gav stor uro fra intensiv pleje dag og nat.	Virkelig godt
12	Jeg vil sige, at det var et ualmindeligt skønt sygehus at være indlagt på. Man følte sig ligefrem hjemme og i tryghed.	Virkelig godt
13	Stadig, jeg var meget bange og utryk!	Intet svar
14	Det gik bare hurtigt.	Virkelig godt
17	Rigtig godt gået.	Virkelig godt
19	Jeg var utrolig tilfreds, og fandt det spændende og ikke mindst professionelt at opleve de forskellige specialer. Afdeling H og NN kirurgers samarbejde er super. Send det til aviserne. Nyheder generelt.	Godt
23	Patienten fik lungebetændelse undervejs, og Herning sagde, at de havde tid til at tage patienten, men TID havde de ikke. Det var et mareridt den uge, det varede.	Virkelig godt
24	Alt gik efter planen.	Virkelig godt
27	Jeg var, som sagt, ikke særlig meget involveret, så kun, at jeg gerne vil have haft lidt mere at vide.	Virkelig godt
29	Vi har været på afdelingen gentagne gange, og vi føler, at vi får en god behandling. Samtidig føler vi os meget trygge ved læge NN samt andre læger, og det gør det hele meget nemmere.	Godt
31	Jeg har kun rosede ord.	Virkelig godt
32	Som patient kunne jeg konstatere, at proceduren vedr. et ideelt operationsforløb som beskrevet i DAHANCA ikke blev fulgt. Da jeg søgte svar på, hvorfor man ikke fulgte standarden, var svaret: "at der er frit sygehusvalg, og [på andet sygehus] følger man standarden". I en situation, hvor en potentiel kræftdiagnose skal stilles, er det utilstedelig adfærd.	Dårligt
38	Jeg er generelt meget tilfreds med min indlæggelse og behandling.	Virkelig godt
45	Meget professionelt personale. da jeg blev mere frisk og selv kunne gå i bad, samt gå en tur, kunne personalet og jeg tage "gas" på hinanden.	Virkelig godt
51	Virkelig dårligt. Natlægen lovede mig, at jeg ville få besked angående operationsforløbet, men dukkede aldrig op.	Dårligt
52	Jeg var vældig glad for at få mulighed for at overnatte på patienthotel inden operationsdagen.	Virkelig godt
54	En lille ting: opmærksomhed på at sy pænt sammen er noget, man som kvinde under 40 år i hvert fald ville sætte pris på, men det er klart sekundært til den vellykkede operation! Min cicatrice var noget klumpet og med for stramme sting.	Virkelig godt
59	Sygeplejersken [] lavede mange fejl. Det gør ikke noget. Fejl kan vi alle lave. Men hun virkede mere og mere irriteret, og havde slet ikke empati og nærvær til sidst i mit forløb. Hun virkede stresset og forvirret. Hun dur ikke som kontaktsygeplejerske. Sygeplejerskerne om aftenen var søde og rare. De skal have ros.	Godt
62	Det var ok.	Godt

## Bilag 5







ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Vi har aldrig før prøvet, at man med få minutters afvigelse kom til både undersøgelse og behandling, meget fantastisk.	Virkelig godt
✎ 3	Lægen skulle bedømme, om jeg måtte komme hjem om søndagen. Han ville komme igen. Dog regnede han ikke med det, så min [pårørende] tog hjem. Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg gerne måtte være kommet hjem, men måtte vente til mandag.	Godt

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - H - HOTEL	Samlet indtryk
2	I brevet stod der, at man evt. kunne have en med på patienthotellet. Hvis man forventer, at der SKAL en person med, så bør der stå det og ikke "evt."	Godt
3	Jeg tror, informationen var god. Sygeplejerskerne fortalte mig da en del. Men man er næsten døv inden operationen og [også] døv efter :) Så det ville være godt med et skema med, hvad man særligt skulle passe på, når man kom hjem. For eksempel boblede det i ørerne, når jeg pudsede næse. Efter en måned, da jeg havde fået lyd på, fik jeg at vide af lægen, at det måtte jeg ikke.	Godt
ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
5	Jeg oplevede at være 100 procent tryk. Jeg følte en stor taknemmelighed for de mennesker, som var en del af mit forløb. Tak for det!	Virkelig godt
7	Alt for mange personer. Det ville være dejligt, hvis man kun fik en eller to at forholde sig til!	Intet svar
10	Ingen kontakt med læge efter indgrebet! Ingen information om sårbehandling m.m. efter udskrivning eller om, hvordan sårhelingen forløber fra start til slut?	Godt
12	Jeg synes, at jeg hørte, hvad jeg havde brug for.	Virkelig godt
13	Kan ikke forstå, hvad der bliver talt om. Det kan jeg se, da jeg har modtaget kopi af min journal.	Intet svar
22	Den aktuelle information var god og grundig, men jeg var blevet lovet en bestemt læge til operationen, som var den læge, der havde foretaget alle tidligere undersøgelser. Og indlæggelsesdatoen var aftalt ud fra den pågældende læges vagtplan/tilstedeværelse, MEN det blev en anden læge.	Godt
24	God information under hele forløbet. Lige med undtagelse af [] operationsudsættelse, hvor brevet kom fem dage for sent, og at der ikke blev lagt en besked på min mobil. Man kunne måske også have brugt mail.	Virkelig godt
30	SÆRLIG POSITIV over for information og behandlingen, både før og efter! Mit ophold på selve stuen var uden information! Da jeg ikke tidligere har været indlagt på afdelingen, var jeg ikke bekendt med, "hvad man plejer som patient"? Og følte mig overset og alene.	Godt
31	Den var virkelig god.	Virkelig godt
32	Fra én afdeling som afgivende enhed, én besked omkring operationsforløbet Inden operationen på en anden afdeling, én anden beskrivelse af forløbet. På indlæggelsesdagen fortæller indlæggende sygeplejerske, at jeg skal have fjernet både tumor og lymfeknuder. Dette kan lægen efterfølgende ikke bekræfte. Det er kun tumor, der skal fjernes	Dårligt
34	Manglede information om smerter mv. efter operationen.	Virkelig godt
39	Blev lovet mit INR-tal ved uskrivelsen, det fik jeg ikke, trods henvendelse.	Godt
41	To måneder efter operationen går jeg nu ved specialist (ordineret af sygehuset). Har erfaret, at jeg med fordel selv kunne være startet før med simple øvelser og stimuli af tunge, ansigtsmuskler og nerver. Dette bør I fremover informere lignende patienter om efter indlæggelsen.	Virkelig godt
45	Før og under indlæggelsen er alt professionelt. Venter bare på en samtale med min egen læge. Har været hjemme i [over en uge] dage.	Virkelig godt
47	Standard information om [operation] er ikke altid nok. Jeg blev først klar over, hvordan min operation skulle foregå, den dag, operationen blev aflyst og udsat.	Godt
49	God information af lægen, der opererede, både før og efter.	Godt

## Bilag 5

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  51 | De kunne ikke svare på mine generelle spørgsmål. Hvornår må jeg begynde at løbe igen? Må jeg have hovedet nedad? Hvornår må jeg spise almindelig kost. Må jeg løfte noget tungt? De opsøgte ej heller nogen forklaring. Ingen retningslinjer eller svar på mine spørgsmål. Ingen opfølgning. | Dårligt       |
|  53 | Folk forklarede alle sammen tingene meget forskelligt.   | Godt          |
|  58 | De var jo også undersøgende og måtte fjerne, hvad de fandt undervejs.  | Virkelig godt |
|  59 | Informationen før indlæggelsen var meget god. Men under indlæggelsen var personalet meget stresset, især min kontaktsygeplejerske. Der manglede jeg i høj grad empati og forståelse fra sygeplejerskens side.  | Godt          |
|  62 | De gav sig tid til at fortælle, hvad der skulle ske.   | Godt          |
|  65 | Om aftenen kom en læge og informerede om forløbet (operationen). Det var ikke optimalt, da han ikke forstod at tale til mig, [som hører dårligt]. Heldigvis kunne min [pårørende] oversætte.   | Godt          |



## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
4	Går stadig til [regulering], men [min tilstand] er på nuværende tidspunkt ikke [optimal]. Det bevirker ugentlige besøg på MEA, samt [yderligere regulering], hvilket har følt dybt ubehageligt, og det var slet ikke forventet.	Godt
12	Jeg kan bare sige, at det var helt ok.	Virkelig godt
13	Der blev ikke udfyldt en rigtig mødedato til kontrol. Dagen var forkert, dog var datoen rigtig. Jeg måtte ringe til Aarhus for at høre nærmere.	Intet svar
18	Der opstod efter udskrivelsen en smule tvivl omkring implikationen af at skulle "tage det roligt" i en uge. Tvivlen kunne nok have været afhjulpet, hvis jeg selv havde spurgt, om eksempelvis hård fysisk træning kunne udføres efter én uge.	Virkelig godt
19	Rolig og god information. Mulighed for kontakt. Efterfølgende god information om intet endegyldigt svar på infektionssag og hvorfor. Reelle tal for begrundelse om, hvorfor endegyldigt svar ikke kunne gives.	Godt
22	Ved samtalen inden indlæggelsen blev det sagt, at indlæggelsen kunne vare [et par] dage - min alder taget i betragtning []. Det var der ingen tale om efter indgrebet. Jeg blev sendt hjem nøjagtigt ét døgn efter indgrebet. Der blev IKKE taget kontakt til hjemmeplejen. Samme aften, som jeg kom hjem, begyndte såret at væske meget, og jeg måtte have fat i hjemmeplejen.	Godt
42	Jeg ville meget gerne have talt med den læge, som opererede mig, inden jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
45	Jeg var lidt utryk ved at komme hjem, mht. rygning og alkohol, men det er gået godt.	Virkelig godt
51	I nogen grad, da jeg ikke kunne få svar på mine spørgsmål.	Dårligt
58	Fin behandling. Gode, kompetente mennesker.	Virkelig godt
59	Lægen virker slet ikke, som om hun har kendskab til min sygdom. Jeg var meget forvirret og ked af det, da jeg blev udskrevet. Jeg havde brug for at få at vide, hvad jeg kunne forvente af bedring og hvor hurtigt, jeg ville kunne forvente fremskridt, hvis min behandling har en effekt. Jeg kendte risikoen af behandlingen på forhånd.	Godt
62	Det går fint.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Overflytning tilbage til et andet sygehus.	Dårligt
3	Har fået at vide mine levertal var dårlige, og alkohol var en dårlig idé, men har ikke fået noget at vide om hvor længe, eller om det skal tjekkes, inden jeg begynder igen.	Godt

## Øre-, Næse- og Halsafdeling H

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
2	Alt i alt har det været en positiv oplevelse, at være hos jer. Det eneste, jeg kunne tænke mig bedre, er, at jeg kunne have tænkt mig et bad, inden jeg skulle hjem.	Virkelig godt
7	Ringede, da jeg havde fået brev [], for at fortælle, at jeg ikke havde snakket med en læge NN, og at jeg ikke så godt kan tåle morfin. [Ved indlæggelse] taler jeg med en læge NN, som udfylder papir, hvor jeg også gør opmærksom på morfin. [Ved operation siger jeg igen det med morfin], og jeg har fået noget andet []. På opvågning [] kommer en sygeplejerske, som giver mig morfin [], og jeg mærker straks kløe og bliver spættet, hvad de også bemærker. Jeg spørger, om det er morfin, som sygeplejersken indrømmer og undskylder flere gange. [Ligger nogen tid ved mødested]. Det bløder fra såret []. [Sygeplejersker forsøger at standse blødningen.] Da jeg skal til operation igen, er min journal blevet væk. [] Er tilbage på opvågning [tre timer senere]. På opvågning beder jeg dem om at ringe til min mand. De har stadig ikke min journal og dermed mit telefonnummer []. Ikke én spørger, hvordan jeg har det. [] Kunne godt have brugt en hånd. Har svært ved at sove [på grund af gener]. [Fik forkert medicin]. [] Må bede flere gange om ny drop, eller den var gået i stå. Ikke meget omsorg at hente. Sygeplejerske NN dog undtaget. Sagde, han havde travlt, men jeg skulle bare ringe. [] Har fået udskrift af journal. Synes, der mangler oplysninger, blandt andet at jeg ikke tåler morfin, og jeg alligevel fik det.	Intet svar
8	Jeg kom meget hurtigt i gang med mit behandlingsforløb, og selve behandlingsforløbet var hurtigt og præcist. Jeg kunne ikke have fået noget bedre behandlingsforløb.	Virkelig godt
11	Venligt og imødekommende personale, der lytter, når der var behov.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det var så dejligt afslappende at være indlagt dér.	Virkelig godt
13	Det ville være rart, hvis natsygepersonalet var bare lidt mere venlige. Jeg mener meget mere venlige. Der var virkelig en person som absolut ikke skal/skulle have med syge mennesker at gøre. Jeg var bange om natten, for det var hende, der var der, mens jeg var indlagt.	Intet svar
19	Indlagt [flere] døgn. Der var en del sygdom/fravær blandt personalet, som gjorde, at jeg, efter aftale, passede mig selv, med mindre noget var akut. Det gælder IKKE undersøgelser m.m. Det oplevede jeg som dybt professionelt. Rengøringen var slet ikke god pga. sygemeldinger. Jeg var selvhjulpne, så opfyldning af skabe og tekstile nødvendigheder var for egen regning/udførelse. Ellers stor cadeau til professionelt personale.	Godt
21	Jeg er blevet opereret mange gange og på mange afdelinger, på forskellige sygehuse og jeg synes altid, at de har sagt og sørget for, at man skulle i bad om morgenen inden operation. Det synes jeg, de virkede lidt lige glade med. Bare man ikke var beskidt, fik jeg at vide, og det undrede lidt.	Godt
26	Et rent lagen ville have været godt. Og måske at få redt sengen én gang eller to i ugens løb.	Virkelig godt
27	I og for sig var mit behandlingsforløb meget godt, men jeg synes kommunikationen knækkede lidt, da jeg ikke kunne forstå min sygeplejer.	Virkelig godt
28	Svært ved at kommunikere med mine pårørende, kunne foreslå en patienttelefon til korte samtaler.	Virkelig godt
32	Det vil føre for vidt at beskrive samtlige forbedringsmuligheder her.	Dårligt
36	Afdelingen mangler et hyggeligt opholdsrum. [Det nuværende] er ikke tidssvarende. De fleste indlagte er ikke syge i gængs forstand og kunne have glæde af at komme op og ud af stuerne.	Godt
37	Dejligt med plads til humor og en let tone, når man selv lagde op til det.	Virkelig godt
39	Overordnet rigtig tilfredsstillende. Undtagen en søndagsindkaldelse til indlæggelsessamtale. Intet relevant personale til stede.	Godt

✎	41 Plejen, behandling, information og omsorg var yderst kompetent, professionel og helt i top. Det hele virkede meget optimalt og koordineret. Også samarbejdet mellem morgen- og aften-sygeplejerskerne samt nattevagterne. Min oplevelse var, at man i alle forhold gjorde det nødvendige, også tidsmæssigt. BARE SUPER.	Virkelig godt
✎	43 Man følte sig godt tilpas.	Virkelig godt
✎	45 Jeg ved godt, det er et gammelt sygehus, men efter tre dage på stuen manglede jeg lidt hygge. Evt. nogle farver på væggen. Godt der var tv.	Virkelig godt
✎	46 Jeg føler, at personalet har den tid, de skal have til deres opgaver. Der siges, at de løber og bliver stressede. Det oplever jeg overhovedet ikke, der er tid til privat snak.	Virkelig godt
✎	47 Dejligt, at personalet havde tid til at kigge ind på stuen, uden at det var brug for hjælp. På den måde føler man sig ikke som et nummer, men som en person. Tak skal I have for det.	Godt
✎	48 [At blive] opereret et år efter forundersøgelse er alt for lang tid. Jeg vidste godt, der var lang tid, men så meget er foruroligende. Kvalitetssikring af udstyr burde være bedre, så det ikke går ned og medfører yderligere udskydelse to gange!	Godt
✎	49 Indlæggelsens varighed var halvandet døgn, ud fra det er det svært at vurdere noget som helst. Men jeg blev opereret og fik den hjælp, jeg havde brug for.	Godt
✎	51 Jeg fik jo aldrig noget at vide om det, jeg spurgte om. OPERATIONENSFORLØB. Jeg ved det ikke den dag i dag. Lægen, der udskrev mig, kunne ikke finde noget, men udskrev mig. Det var jo fredag. Om jeg måtte løbe m.v. Jeg troede, jeg var kommet til et østland.	Dårligt
✎	54 Dejligt med samme læge til operation, stuegang og opfølgning. Dejligt med rengøringspersonale, der tager deres arbejde alvorligt og er glade samtidig. Venligt og ustresset afdelingspersonale trods travlhed! Højt fagligt niveau.	Virkelig godt
✎	55 Vær opmærksom på, at patienter ryger på toiletterne!	Godt
✎	57 Var tryk ved personalet på afdelingen. Søde og empatiske overfor både mig og mine pårørende.	Godt
✎	59 Der var en sygeplejerske om aftenen, hun var sød og rar, hun fortjener ros []. Lægen, der behandlede mig, var rigtig dygtig og en behagelig mand. Min kontaktsygeplejerske var stresset og manglede nærvær og menneskelig forståelse. Måske skyldtes det hendes unge alder og manglende erfaring. Hun blev mere og mere fraværende, som hun lavede flere og flere fejl.	Godt
✎	62 Der er fint rent.	Godt
✎	63 Har været fuldt tilfreds med forløb og indlæggelse, men havde en dårlig oplevelse fra en nattevagt, som ikke ville eller kunne hjælpe med at sætte forbindelse fast, der var gået løs.	Godt
✎	64 Så skulle det lige være, at man fik plastovertræk på operationssokkerne, når man selv går til operationsstuen. Portøren oplyste, at det var unødvendigt! På andet sygehus må man ikke berøre gulvet, når man har påført sig "de hvide sokker". Men alt gik fint. Ingen infektioner. Mange tak fra en taknemmelig patient, som har det rapt i dag. Og for flot udført operation.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
✎	1 Besøgende til andre patienter kommer på stuen og larmer helt vildt, mens vores [barn] havde stærk hovedpine. Forældre snakker højt og tænder fjernsyn til deres raske [barn]. Hvorfor bliver de ikke sendt til opholdsstue? Ikke plads til forældreseng om dagen, selvom [vores barn] har været vågen hele natten. Man bliver selv syg som medindlagte forældre.	Dårligt
✎	2 Det er en meget gammel afdeling, så stuerne med fire senge er ikke tidssvarende. Men det til trods var det en god oplevelse at være der.	Virkelig godt
✎	3 Der blev ikke gjort rent, men var indlagt en weekend, og alt så ud til at være pænt rent. Kan være, at det blev gjort, mens jeg sov. Kan jeg ikke udtale mig om.	Godt



## Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>2</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

<sup>2</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.